

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



### FACULTAD DE INGENIERÍA PROGRAMA DE INGENIERÍA DE SISTEMAS BOGOTÁ D.C.

**LICENCIA CREATIVE COMMONS:** Atribución no comercial compartir bajo la misma licencia.

**AÑO DE ELABORACIÓN:** 2015

**TÍTULO:** Propuesta de rediseño de procesos de negocio de la compañía de tecnologías de la información y la comunicación Telefónica Colombia - Movistar: Proceso de gestión de cambios tecnológicos.

**AUTOR (ES):** Franco García, Cristian David.

**DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):** Muriel Perea, Yasser de Jesús.

**MODALIDAD:** Práctica empresarial.

**PÁGINAS:** 92 **TABLAS:** 10 **CUADROS:** 0 **FIGURAS:** 26 **ANEXOS:** 3

#### CONTENIDO:

GLOSARIO

ACRONIMO

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. DESARROLLO DEL PROYECTO
3. CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

**DESCRIPCIÓN:** Actualmente vivimos en un mundo en el cual la supervivencia de las Pymes y las grandes empresas depende de la adaptación de ellas mismas a los constantes cambios del entorno social, político-legal, económico y tecnológico, en el cual desarrollan sus operaciones de negocio. Soluciones tecnológicas para mantener y aprovechar el crecimiento empresarial de largo plazo en gestión, hacen que soluciones como BPM (Business Process Management) en compañía

de las buenas prácticas propuestas por Information Technology Infrastructure Library -ITIL- , conviertan la gestión de procesos de negocio en una técnica estratégica, que permite generar y controlar “cambios” de forma ágil, oportuna, confiable y de calidad, con miras al logro de los objetivos establecidos por dichas empresas.

**METODOLOGÍA:** El presente trabajo de grado siguió el plan de trabajo establecido en el Anteproyecto, con el fin alcanzar cada uno de los objetivos propuestos.

Esta metodología está compuesta por 2 métodos:

**Tipo investigativo.** Se adoptada la investigación aplicada como enfoque metodológico, debido a que los conocimientos adquiridos en la universidad son aplicados para desarrollar el proyecto descrito en este documento.

Este enfoque metodológico se evidencia en la identificación, análisis y optimización del actual Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos de la compañía Telefónica Colombia – Movistar, pues se emplean algunos conceptos de gestión de procesos de negocio - BPM - e ITIL para cumplir los objetivos del proyecto.

**Fuentes de información.** Como parte del enfoque metodológico adoptado, la realización de diversas investigaciones, análisis de documentos, análisis de tecnología y entrevistas al equipo de Gestión de Cambios TI de la compañía Telefónica Colombia – Movistar, permitirán identificar y analizar el vigente Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos; y posteriormente establecer una propuesta de automatización y optimización del proceso, basada en la información brindada por estas fuentes de información.

**PALABRAS CLAVE:** CAMBIO TECNOLÓGICO, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO, INDICADOR CLAVE DE RENDIMIENTO, OPTIMIZACIÓN.

**CONCLUSIONES:** Después de analizar, determinar indicadores de monitorización y rediseñar el proceso de Gestión de Cambios tecnológicos, junto con la automatización de unos de sus componentes, se dan las siguientes conclusiones:

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



- Las tecnologías de la información y su debida apropiación generan valor y ventaja competitiva a las empresas ya que les permite ejecutar sus actividades de valor de manera eficiente y eficaz.
- Soluciones como BPM en compañía de las buenas prácticas propuestas por ITIL conviertan la gestión de procesos de negocio en una técnica estratégica, que permite generar y controlar “Cambios” de forma ágil, oportuna, confiable y de calidad, con miras al logro de los objetivos establecidos por dichas empresas.
- El objetivo de BPM es la mejora de la efectividad a través de la gestión sistemática y continua de los procesos de negocio.
- El Proceso de Gestión de Cambios, es un proceso de negocio y a la vez una buena práctica propuesta por ITIL. Cuyo principal objetivo es asegurar que, si se lleva a cabo un Cambio Tecnológico, este se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.
- El objetivo del Proceso de Gestión de Cambios de la compañía de tecnologías de la información y la telecomunicación Telefónica Colombia – Movistar es controlar los cambios de infraestructura y servicios de tecnológica reduciendo los riesgos técnicos, económicos y de tiempo al momento de la realización de cambios, asegurando la calidad y el 99.999% de disponibilidad del servicio de TI.
- Un proceso de negocio por adecuado que sea siempre será susceptible de mejorarlo u optimizarlo, bien sea por razones internas o externas a la organización.
- Los Indicadores de Rendimiento Clave -KPI- apoyan la toma de decisiones y son necesarios para medir los procesos en cualquier organización.
- Para medir los procesos no solo se requieren indicadores de eficiencia son también de eficacia. La eficacia hace referencia a la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera; es decir, cumplir con el compromiso que se ha adquirido, orientado al resultado. Mientras que la eficiencia hace referencia al logro de resultados buscando el uso óptimo de los recursos,

orientado al rendimiento. La efectividad es la simultaneidad de eficacia y eficiencia.

- El rediseño del Proceso de Gestión de Cambios de la compañía minimiza el riesgo de no conformidades frente al servicio de TI.
- Para rediseñar procesos es conveniente utilizar técnicas y estándares tales como BPMN ya que facilita la comprensión por parte de los usuarios.
- Los sistemas de información permiten automatizar cualquier actividad o artefacto de un proceso de negocio, mejorando los resultados y el impacto en la organización como en el usuario final.

#### **FUENTES:**

BARROS, Oscar. Reingeniería de procesos de negocios. 1.ed. Santiago de Chile: Dolmen Ediciones, 1997. P. 105.

BELTRÁN, Noé. Construcción de indicadores de gestión. 1 ed. Bogotá D.C.: ESTRATEGIA CONSULTORES & CO, 2014. p. 62.

BERRO, Mariano. Buenas prácticas: Guía didáctica. 1 ed. Montevideo: s.e., 2013. p. 36.

BLOG ELIO PERCESEPE. Implementando gestión de cambios en TI [en línea]. Caracas: Elio Percesepe [citado 05 septiembre, 2015]. Disponible en internet: < <http://eliopercesepe.com/implementando-gestion-de-cambios-en-ti/>>

BPM - SOSW. Ciclo de vida BPM [en línea]. Bogotá D.C.: Juan Bello [citado 07 agosto, 2015]. Disponible en internet: < <https://bpmsosw.wordpress.com/2012/02/12/ciclo-de-vida-bpm/>>

BIZAGI. BPMN 2.0 [en línea]. Chalfont: Bizagi [citado 08 agosto, 2015]. Disponible en internet: < <https://www.bizagi.com/docs/BPMNbyExampleSPA.pdf>>

BIZAGI. BPMN [en línea]. Chalfont: Bizagi [citado 08 agosto, 2015]. Disponible en internet: < <http://www.bizagi.com/esp/descargas/BPMNbyExample.pdf>>

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU LIMITED. La Gestión por Procesos en las Organizaciones: La forma en la que los resultados se logran [en línea]. Bogotá D.C.: Deloitte [citado 28 julio, 2015]. Disponible en internet: <<http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uy/Documents/strategy/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20para%20web.pdf>>

DÍAZ, Flor. Gestión de procesos de negocio BPM (Business Process Management), TIC y crecimiento empresarial ¿Qué es BPM y cómo se articula con el crecimiento empresarial? En: Universidad & Empresa. Julio – diciembre, 2008. vol. 10, no. 15, p. 247

ECONOCOM OSIATIS. Fundamentos de la Gestión de Cambios: Proceso [en línea]. Madrid: Osiatis [citado 10 agosto, 2015]. Disponible en internet: <[http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/gestion\\_de\\_cambios/proceso\\_gestion\\_de\\_cambios/proceso\\_gestion\\_de\\_cambios.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_cambios/proceso_gestion_de_cambios/proceso_gestion_de_cambios.php)>

ECONOCOM OSIATIS. Fundamentos de la Gestión de Cambios: Visión General [en línea]. Madrid: Osiatis [citado 08 agosto, 2015]. Disponible en internet: <[http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/gestion\\_de\\_cambios/vision\\_general\\_gestion\\_de\\_cambios/vision\\_general\\_gestion\\_de\\_cambios.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_cambios/vision_general_gestion_de_cambios/vision_general_gestion_de_cambios.php)>

ECONOCOM OSIATIS. Fundamentos de la Gestión TI: ¿Qué es ITIL? [en línea]. Madrid: Osiatis [citado 28 julio, 2015]. Disponible en internet: <[http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/fundamentos\\_de\\_la\\_gestion\\_TI/que\\_es\\_ITIL/que\\_es\\_ITIL.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/fundamentos_de_la_gestion_TI/que_es_ITIL/que_es_ITIL.php)>

ECONOCOM OSIATIS. Organización Osiatis: ¿Quiénes somos? [en línea]. Madrid: Osiatis [citado 01 agosto, 2015]. Disponible en internet: <<http://www.osiatis.es/empresa/organizacion.php>>

ENTREVISTA con Claudia Milena Suarez Velázquez, Gestora de Cambios TI – ITIL V3 Foundations Certified de la Gerencia de Operaciones TI de Telefónica Colombia – Movistar. Bogotá D.C., 06 de agosto de 2015.

GUERRA, Guillermo. El agro negocio y la empresa agropecuaria frente al siglo XXI. 1 ed. San José: Editorial Agro americana, 2002. p. 509.

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



HARVARD UNIVERSITY. Re-engineering Work: Don't Automate, Obliterate [en línea]. Cambridge: Michael Hammer [citado 02 agosto, 2015]. Disponible en internet: < <https://hbr.org/1990/07/reengineering-work-dont-automate-obliterate>>

IDEA DBF LTDA. Sistema de información computacional: Una Herramienta TIC's, para el Desarrollo Estratégico y Gestión de EMPRESAS PyME's [en línea]. Santiago de Chile: Franco Di Biase De Lillo [citado 01 agosto, 2015]. Disponible en internet:  
<<http://dbf.cl/Material%20Docente/Libro/Sistema%20de%20Informacion%20Computacional%20Texto%20Completo.pdf>>

INTERNATIONAL BUSINESS MACHINES CORPORATION –IBM–. Introduction to Business Process Management (BPM) [en línea]. Pekín: Diego Sánchez [citado 07 agosto, 2015]. Disponible en internet: < <http://www.ibm.com/developerworks/ssa/local/websphere/introduccion-bpm/>>

MARULANDA, Carlos. Modelos de desarrollo para gobierno TI. En: Scientia et Technica. Agosto – septiembre, 2009. vol. 1, no. 41, p. 351

MURIEL, Yasser. Gobierno de TI en instituciones sin ánimo de lucro: Caso instituciones privadas de educación superior en Bogotá. Bogotá D.C.: Universidad de los Andes. Departamento de ingeniería de sistemas y computación. Trabajo de grado (Magister en ingeniería de sistemas y computación), 2011, p. 203.

ORACLE CORPORATION. Gestión de Procesos de Negocio, Arquitectura Orientada a Servicios y Web 2.0: ¿Transformación de Negocios o Problemática Global? [en línea] Redwood Shores: Oracle [citado 07 agosto, 2015]. Disponible en internet: < <http://www.oracle.com/technetwork/es/middleware/fusion-middleware/documentation/gestion-proceso-negocio-soa-web-450487-esa.pdf>>

PORTER, Michael. Ventaja Competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior. 1 ed. Buenos Aires: Editorial REI, 1991. p. 550.

ROBLEDO, Pedro. El Libro del BPM 2014. 1 ed. Madrid: Club-BPM, 2014. p. 260.

SEARCH DATACENTER. Conocer cuáles son las mejores prácticas de TI, le ayudara a determinar los principios que debe seguir al planificar su estrategia de negocios TI [en línea]. Ciudad de México D.F.: Melisa Osoreo [citado 02 agosto, 2015]. Disponible en internet: <

<http://searchdatacenter.techtarget.com/es/cronica/Mejores-practicas-de-TI-Mas-valor-para-el-negocio>>

TELEFONICA, Movistar. Documentación de procesos de negocio y tecnologías de la información. 1 ed. Bogotá D.C.: s.e., 2015. p. 364.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL SAN NICOLÁS. ITIL - Mejores Prácticas en la Gestión de Servicios de TI [en línea]. Buenos aires: Javier Mordcovich [citado 02 agosto, 2015]. Disponible en internet: <[http://www.cursositil.com.ar/index.php?option=com\\_content&view=article&id=44&Itemid=53](http://www.cursositil.com.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=44&Itemid=53)>

VAN BON, Jan. Gestión de servicios de TI basada en ITIL V3. 1 ed. Amersfoort: Van Haren Publishing, 2008. p. 133.

VAN BON, Jan. Mejores prácticas: Fundamentos de ITIL V3. 3 ed. Amersfoort: Van Haren Publishing, 2008. p. 380.

WSO2. Writing a simple WS-BPEL process for WSO2 BPS and Apache ODE [en línea]. Sidney: Denis Weerasiri [citado 08 agosto, 2015]. Disponible en internet: <<http://wso2.com/library/articles/writing-simple-ws-bpel-process-wso2-bps-apache-ode/>>

#### **LISTA DE ANEXOS:**

ANEXO A. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS

ANEXO B. REDISEÑO DEL DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIOS

ANEXO C. MANUAL DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN SICIRC